

Interpellation från Liberalerna



Hur kan JLT stärka servicen till resenärerna?

På grund av fordonsbrist, förarbrist och stundtals svåra väderförhållande har resenärer inom Jönköpings läns kollektivtrafik fått vänja sig vid dagliga återkommande inställda turer och förändrade tider i tabellen, vilket har varit en stor prövning och sannolikt utmanat förtroendet för JLT.

Liberalerna ser positivt på att det angreppssätt vi förespråkade under hösten att ersätta vissa tåglinjer med permanent buss för att slippa snabba förändringar för resenärerna, har hörtsammats och nu är en del i JLT's strategi för att skapa förutsägbarhet i reseplaneringen.

Däremot möts resenärer fortfarande av frekventa reseförändringar i kombination med bristande informationskanaler. När ersättningsbussar sätts in för inställda tåg anges enbart planerad preliminär avresetid för buss från startplats. Däremot anges inga hålltider under resan eller för preliminär ankomst vid slutdestination.

Den information som ges i reseapp anger inte alltid samma information man får via kundtjänst, tex huruvida en tänkt resa med flera anknytningar/byten kommer vara genomförbar om där finns en noterad störning eller ersättningstrafik.

Vid fråga till JLT framgår att rutinen vid ersättningstrafik är att resenären får söka kundtjänst för att få rätt information då den inte per automatik genereras i reseappen.

Den information som ändå publiceras i app och på hemsidan är stundtals otydlig ur språklig hänsyn och därmed svår att förstå, inte minst för yngre personer eller personer med olika former av funktionsnedsättning.

Frågor till ordförande för TIM-nämnden, Tommie Ekered (M):

- anser du det rimligt att avresetider och ankomsttider inte alls används när tåg ersätts med buss?
- hur väl anser du att de digitala verktygen för reseplanering och biljettköp idag fungerar inom JLT?
- är det rimligt att resenärer ska vara hänvisade att ringa kundtjänst för att få säkerställd information vid ersättningstrafik?
- vilka främsta åtgärder ser du som möjliga för att stärka kvalité och ändamålsenlighet i den information som går ut till JLT's resenärer.

/ för Liberalerna, *Jimmy Ekström* (L)